



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

PRESSE

LÄNDERREIHE SERVICEQUALITÄT DEUTSCHLAND „WIR MACHEN MIT“

Hier ist der Kunde König – ServiceQualität Deutschland stellt Unternehmen vor, in denen Service groß geschrieben wird. Jedes Bundesland, in dem es so genannte Q-Betriebe gibt, präsentiert sich exemplarisch mit einem ausgezeichneten Unternehmen. Heute stellen wir Ihnen Baden-Württemberg mit Schneewittchen Hairdesign vor.

„Bei Servicequalität muss man am Ball bleiben“

Jeden Morgen setzt sich das Team um Snjezana Bacher ein „Verwöhnziel“. Je nach Jahreszeit erwartet die Kunden des Friseursalons ein spezieller Service – im Winter ist es die kostenlose Handmaske. Dazu kommen besondere Highlights wie zum Beispiel der Trendinfoabend. Schneewittchen Hairdesign aus Weil der Stadt lässt sich von der Meinung der Kunden leiten auf dem Weg zu immer besserer Servicequalität.

Weil der Stadt, 26. November 09: Seit Februar 2009 ist Schneewittchen Hairdesign erneut mit ServiceQualität Deutschland ausgezeichnet – als erster und einziger Friseursalon in ganz Baden-Württemberg. Das innerbetriebliche Qualitätsmanagementsystem – auf Bundesebene vom Geschäftsbesorger, dem Deutschen Tourismusverband (DTV) koordiniert – hilft Unternehmen, gezielt ihren Service zu verbessern. 2006 hatte Schneewittchen Hairdesign sich erstmals zertifizieren lassen. „Bei Servicequalität muss man am Ball bleiben“, ist die Inhaberin von Schneewittchen Hairdesign, Snjezana Bacher, überzeugt.

So setzt der Friseursalon ständig neue Ideen um. Eine davon ist die „pflegende Handmaske – auch für Männer“, wie die Chefin hervorhebt. Während sie selbst oder eine ihrer Friseurinnen den Kunden fönt, trägt die Auszubildende die Maske auf. „Die Hände stehen ja zur Verfügung“, sagt Snjezana Bacher pragmatisch. Das Winterangebot komme gut an. Im Herbst bietet der Friseursalon den Kunden eine Handmassage, und im Sommer gibt es spritzige Getränke und Erfrischungstücher.

Als besonderes Extra veranstaltet Schneewittchen Hairdesign regelmäßig einen Trendinfoabend für seine Kunden. So stellt das Team beispielsweise den neuen Frühjahr/ Sommertrend für Make Up vor und gibt Schminktipps. „Wir bieten den Kundinnen an, sie direkt so zu schminken – natürlich kostenlos“, sagt Snjezana Bacher. Auch der Trendinfoabend ist eine Maßnahme, die das Unternehmen im Zuge von ServiceQualität Deutschland ergriffen hat.

Auf dem Weg zu einem immer besseren Service ist für das Team um die Friseurmeisterin die Meinung der Kunden entscheidend. Bei jedem Neukunden wird ein, zwei Wochen später telefonisch nachgefragt, ob er mit der Frisur zurechtkommt. „Wir ermutigen unsere Kunden, uns zu sagen, wenn sie nicht zufrieden sind“, erklärt Snjezana Bacher. Auch weggebliebene Kunden ruft sie an. „Ich kann nur dann was ändern, wenn ich eine klare Ansage habe“, betont die Geschäftsinhaberin. „Deshalb sage ich den Kunden immer: Bitte seien Sie ehrlich.“

„Wir wollen unseren Kunden jeden Tag etwas Gutes tun“, bringt es Snjezana Bacher auf den Punkt. „Und mit der Initiative ServiceQualität Deutschland haben wir die Instrumente vermittelt bekommen, die uns helfen, im Sinne unserer Kunden stetig an der Verbesserung unseres Services zu arbeiten.“

HINTERGRUND

Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland

ServiceQualität Deutschland ist ein dreistufiges innerbetriebliches Qualitätsmanagementsystem, das auf Dienstleistungsbetriebe rund um die touristische Servicekette ausgerichtet ist. Dazu zählen nicht nur Betriebe in Gastronomie und Hotellerie, sondern auch Arztpraxen, Banken und Taxiunternehmen. Über 13.500 ausgebildete Qualitäts-Coaches und mehr als 2.100 ausgezeichnete Betriebe arbeiten schon jetzt stetig an Maßnahmen zur Serviceoptimierung, die speziell auf die Unternehmen zugeschnitten sind. Zertifiziert werden sie dafür mit dem Siegel des Qualitätsmanagementsystems ServiceQualität Deutschland. Die Initiative soll zum Aushängeschild für Qualitätsanstrengungen im Deutschlandtourismus werden. Damit werden Arbeitsplätze gesichert und die Position des Reiselandes Deutschland nachhaltig gestärkt. Denn die Reisenden wissen: Service macht den Unterschied! Finanziell förderte das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie in der Startphase die Koordinierung von ServiceQualität Deutschland. Baden-Württemberg, Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein und Thüringen beteiligen sich an dieser bundesweiten Qualitätsinitiative.

Alle Informationen zum bundesweiten Qualitätsmanagementsystem ServiceQualität Deutschland finden Sie auf der Internetseite www.servicequalitaet-deutschland.de.

Für nähere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Kooperationsgemeinschaft
ServiceQualität Deutschland
c/o Deutscher Tourismusverband e.V.
Nicole Habrich, Tel. 02 28 / 985 22 14
habrich@deutschertourismusverband.de

Tourismus-Marketing GmbH Baden-
Württemberg
c/o ServiceQualität Baden-Württemberg
Katrin Grunow, Tel. 07 11 / 238 58 22
k.grunow@tourismus-bw.de